

# 전문도서관 운영평가를 위한 평가지표 개발\*

## Development of Evaluation Indicators for Research Libraries

김 상 준\*\* · 황 재 영\*\*\* · 박 계 숙\*\*\*\* · 최 호 남\*\*\*\*\*

Sang-Jun Kim · Jae-Young Hwang · Kay-Sook Park · Ho-Nam Choi

### 차 례

- |                        |                          |
|------------------------|--------------------------|
| 1. 서 론                 | 5. 전문도서관 운영평가 지표의 타당성 조사 |
| 2. 기존 전문도서관 평가지표와 현황   | 6. 결 론                   |
| 3. 전문도서관 운영평가 지표 개발 과정 | · 참고문헌                   |
| 4. 개발된 전문도서관 운영평가 지표   |                          |

### 초 록

경쟁력 향상과 생산성 제고의 도구로서 디지털 환경에 적합한 새로운 전문도서관 평가지표 개발의 필요성이 대두되고 있다. 특히, 전문도서관의 경우 다른 도서관과 달리 다양한 주제적 배경을 가지고 있고, 1인 운영 소규모 도서관도 많다는 특성을 충분히 고려하여 평가지표가 개발되어야 한다. 이에 본 연구에서는 2007년에 작성된 전문도서관 평가지표를 기초로 하여 이해하기 쉽고 적용 가능성이 높은 새로운 평가지표를 개발하였다. 개발된 전문도서관 평가지표는 선행연구와 타관종의 평가지표를 충분히 검토하였으며, 다양한 주제 분야 전문도서관 소속 전문가들의 의견이 반영될 수 있도록 수차례의 회의를 거쳐 완성되었다. 새 평가지표의 개발 후 타당성과 실효성을 검증하기 위해 평가지표 타당성 설문조사를 실시하였으며, 아울러 일부 전문도서관을 대상으로 모의평가도 실시하였다. 개발된 평가지표로 전문도서관 운영평가를 정착시킨다면, 새 평가지표는 전문도서관의 현재 수준을 파악하고 개선하여 미래 지향적 전문도서관 육성에 기여할 수 있을 것이다.

### 키 워 드

도서관 경영, 도서관 서비스, 도서관 시설, 도서관 인력, 도서관 평가, 전문도서관, 정보자원, 평가지표

\* 본 연구는 문화관광부 도서관정보정책기획단에 의해 과학기술정보관리협의회(STIMA)에서 수행한 “전문도서관 운영평가 지표 재개발” 연구보고서를 바탕으로 수정·보완한 것임.

\*\* 한국생명공학연구원 전산정보과  
(Library Manager, Korea Research Institute of Bioscience and Biotechnology, sjkim@kribb.re.kr)

\*\*\* 국방과학연구소 기술정보그룹  
(Senior Librarian, Agency for Defense Development, yellowjy@add.re.kr)

\*\*\*\* 한국전자통신연구원 사업지원팀  
(Library Manager, Electronics and Telecommunications Research Institute, kay@etri.re.kr)

\*\*\*\*\* 한국과학기술정보연구원 콘텐츠융합팀  
(Team Director of Content Convergence, Korea Institute of Science and Technology Information, hnchoi@kisti.re.kr)

• 논문접수일자 : 2008년 10월 14일  
• 게재확정일자 : 2008년 12월 16일

## ABSTRACT

Evaluation indicators reflecting recent digital environments are needed as a tool to increase research library's competitiveness and productivity. Especially, research libraries have different subject backgrounds and there are many one-person libraries. In this study, we developed new evaluation indicators based on the draft indicators made in 2007 considering these environmental elements so that it may be used easily and applicable to various research libraries. In developing the new indicators, we reviewed other library type's indicators and listened carefully to the comments from expert librarians in the research libraries through several meetings. After developing the indicators, we made a survey in order to verify its validity as well as its effectiveness and also made a test evaluation for research libraries. The proposed indicators will contribute in evaluating the current level of Korean research libraries and promoting them to the future-oriented libraries.

## KEYWORDS

Evaluation Indicator, Facility, Information Resource, Library Evaluation, Library Management, Library Service, Manpower, Research Library

## 1. 서론

### 1.1 연구의 목적과 필요성

지식정보의 세분화와 전문화가 가속화되는 현대 지식정보사회에서 특정 주제 분야의 정보를 체계적으로 수집, 정리, 관리, 저장하고 이를 신속하게 제공하는 전문도서관의 역할이 국내외에서 강조되고 있다. 국내 전문도서관의 운영 현황 파악이 불확실하고 정부의 육성 정책이 미진한 가운데 2007년에 과학기술정보관리협의회(이하 STIMA라 함)가 「전문도

서관의 사서 수 및 도서관 규모 기준」이라는 연구를 한국도서관협회 용역 연구과제로 수행하였다. 그렇지만 이마저도 전문도서관 정책 현장에는 제대로 반영되지 않고 있다. 이런 어려운 여건 하에서도 도서관정보정책위원회와 문화관광부 도서관정보정책기획단을 중심으로 시행된 전문도서관 평가지표 개발 및 시범평가가 2007년에 이루어진 것은 국내 전문도서관 정책상 흔하지 않은 획기적인 일이었다.

도서관정보정책기획단에서 2007년말 기준으로 파악한 전문도서관 수는 914개이다(도서관정보정책기획단 2008). 현재 국내 전문도서

관 실태를 파악해 볼 수 있는 통계자료로는 한국도서관협회가 발행한 「한국도서관연감」에 수록되는 전문도서관 통계 부분이 있으며, 그 외에도 STIMA나 한국의학도서관협의회와 같은 주제별 전문도서관 단체 회원통계 등이 있다. 그러나 도서관법에서 제시하는 전문도서관의 범주와 일치하지 않아 통계가 불확실하며, 그나마 회원통계를 외부에 제공하지 않는 기업체 소속 전문도서관이 있기 때문에 전반적인 전문도서관 현황 파악이 힘들고 따라서 정교한 평가지표를 개발하기에는 어려움이 많다.

국내 전문도서관의 시설, 예산, 장서, 인력, 정보서비스 등의 수준이 도서관별로 상당한 격차를 보이고 있지만 기존의 선행연구 결과와 시범평가 결과를 반영한 실질적이고 적용 가능한 새로운 평가지표 개발이 필요한 실정이다. 이것은 정부기관, 정부투자기관, 정부출연기관 등에서 설립한 공립 전문도서관을 대상으로 한 2008년도 전문도서관 운영평가를 앞두고 매우 시의적절한 연구과제이다. 전문도서관의 특성을 감안해 볼 때 한 종류의 평가 지표만 개발하여 모든 전문도서관에 적용하는 것은 용이하지 않을 뿐만 아니라 설립 모체가 관이 사기업체가 대다수인 국내 전문도서관 현실을 감안하면 난망한 일이다. 그렇지만 국내의 공공기관에 의해 설립된 공립 전문도서관을 대상으로 전문도서관 운영평가 지표가 개발되면, 이를 바탕으로 향후 각종 전문도서관 평가의 기초가 될 수 있다는 점에서 전문도서관에 적합한 평가지표의 개발은 꼭 필요한

연구과제이다.

도서관평가위원회 전문도서관 소위원회 연구진은 도서관정보정책기획단과 함께 2007년도 시범평가 사업으로 전문도서관을 대상으로 한 평가를 수행하기 위해 먼저 새로운 전문도서관 평가지표안을 제시하였다. 이들은 제시한 지표안에 따른 시범평가 결과를 반영하여 평가지표의 일부를 조정한 후 다시 도서관정보정책기획단에 2007년도 최종 평가지표를 보고하였다(도서관평가위원회 전문도서관 소위원회 2007). 공립 전문도서관을 중심으로 한 2008년도 전문도서관 운영평가 범위 설정은 2007년 9월 28일에 열린 도서관정보정책기획단 도서관평가위원회의 제2차 전체 회의에서 승인됨으로써 최종 확정되었다. 그러나 2008년도 전문도서관 운영평가를 앞두고 전문도서관 관련 단체 중 활동이 왕성한 STIMA 소속 공립 전문도서관 담당자들은 소위원회 연구진의 2007년도 평가지표가 체계성이 떨어지고, 중복 평가하는 부분이 있고, 평가자료 준비가 어려운 부분이 있고, 평가지표에 사용된 용어와 표현이 정제되지 않아 난색을 표했다.

본 연구의 목적은 이러한 많은 현실적 한계와 제약에도 불구하고 주제 분야와 도서관 규모에 관계없이 전문도서관에 대한 종합적인 운영평가 지표를 개발하고, 이를 현장에 적용할 때 필요한 평가 설문지를 작성하고, 개발된 전문도서관 운영평가 지표의 타당성을 검증하여 전문도서관 운영평가를 합리적으로 원활히 지원하는 것이다.

## 1.2 연구의 범위와 방법

전술한 본 연구의 목적을 달성하기 위해 본 연구팀은 도서관정보정책기획단에 보고된 2007년도 최종 평가지표를 바탕으로 2008년도 운영평가 대상 전문도서관들이 소속된 과학기술과 인문사회 분야의 공립 전문도서관을 중심으로 전문도서관 운영평가 지표를 개발하기로 하였다. 공립 전문도서관을 중심으로 평가지표를 개발한 이유는 공립 전문도서관의 통계 확보가 용이하고, 학술 및 연구개발 지향성이 강하다는 특성이 있으며, 특히 공공적 성격이 비교적 강하여 운영평가의 수용이 용이하다는 점 때문이었다. 또한 전문도서관의 평가지표와 평가척도를 개발하기 위해서는 평가 대상이 되는 전문도서관들의 정확한 실태 파악이 선행되어야 한다. 그래서 운영평가 일정 상 STIMA의 「전문도서관의 사서 수 및 도서관 규모 기준」에 제시된 통계자료를 평가지표 개발에 활용하기로 하였다.

본 연구는 이러한 현황자료를 가지고 도서관정보정책기획단에 보고된 2007년도 최종 전문도서관 평가지표를 근거로 과학기술 분야와 인문사회 분야 및 의학분야 전문도서관들을 아울러 평가할 수 있는 전문도서관 운영평가 지표를 당초와 마찬가지로 도서관 경영, 인적자원, 시설환경, 정보자원, 정보서비스의 5개 영역에 걸쳐 새로 개발하였다. 이와 더불어 개발된 평가지표에 따른 평가 설문지를 신규로 작성하고, 개발된 평가지표와 설문지에 대한 타당성 조사를 실시하는 한편, 모의평가를 통해 개발된 운영평가 지표에 대한 검증도

실시하였다.

본 연구팀은 전문도서관 평가지표 개발의 타당성을 높이기 위해 STIMA 임원진을 중심으로 4차례 회의를 통해 연구팀의 연구내용에 대한 의견수렴 과정을 거쳤으며, 개발된 평가지표와 설문지에 대한 타당성 조사는 STIMA 회원기관 사서들을 중심으로 실시하였다. 물론 연구과정에서 STIMA 임원진 중심의 4차례 회의 외에도 연구팀은 2차례 회의와 수시 전화통화 및 e-mail을 통해 용어와 연구방향 및 일정을 조율하면서 STIMA 회원기관 사서들의 의견이 다수 반영된 평가지표를 개발하였다. 평가지표를 개발한 이후 STIMA 회원 전문도서관을 중심으로 모의평가를 실시하여 평가지표의 수준을 측정하였다. 또한 전문도서관 운영평가와 연계된 통계조사표의 수정요구를 위해서도 연구팀은 한차례 회의와 수시 전화통화를 거쳐 최종 요구안을 도출했다.

## 2. 기존 전문도서관 평가지표와 현황

본 연구팀이 2007 전문도서관 평가지표를 수정하여 2008년도 전문도서관 운영평가 지표를 개발함에 있어 사전에 필요한 선행연구 및 기존 평가지표에 대해 검토한 결과를 정리하였다.

### 2.1 도서관 평가 관련 선행연구 검토

이제까지 연구된 관종별 도서관 평가를 위한 국내 연구는 대부분 대학평가와 연계된 대

학도서관 평가지표에 대한 연구가 다수를 차지하고 있었다. 여기서는 2000년 이후의 주요 국내 연구결과만 검토하였다.

우선 도서관 평가지표에 참고할만한 일반적인 연구로 전문도서관의 서비스 품질을 평가하기 위해 SERVQUAL을 이용한 연구(김윤실 2002)에 이어 2005년에 도서관 정보서비스 품질평가 연구에 관한 종합적인 고찰연구(홍현진 2005)가 있었고 2007년에는 디지털도서관을 위한 e-서비스품질 평가에 관한 연구(황재영, 이응봉, 김종환 2007)가 있었다. 한편, 공공도서관을 위한 평가제도 연구(문성빈, 이지연 2006)도 2006년에 시작되었다. 이러한 연구들은 전문도서관 평가지표 개발의 배경이 되었다.

윤희운은 2001년에 대학도서관 평가에 대한 광범위한 연구를 실시하여 대학도서관 평가지표의 다의성과 지향성, 국내외 대학도서관 평가지표의 비교분석, 국내 대학도서관의 평가모형 개발이라는 시리즈성 연구결과를 발표하였다(윤희운 2001a; 2001b; 2001c). 이어 2002년에는 디지털 환경에서 대학도서관을 위한 평가지표 개발에 관한 연구(곽병희, 이두영 2002)가 있었고, 2005년에는 한국교육학술정보원에서 대학도서관 평가제도 개선방안에 관한 연구(한국교육학술정보원 2005)가 있었다. 2007년 도서관 시범평가를 거쳐 2008년에는 한국교육학술정보원의 연구결과를 수정한 대학도서관 평가지표 개발 연구(곽철완, 곽동철, 노동조, 노영희 2008)가 발표

되었다. 이러한 대학도서관 평가지표는 동일한 학술 서비스 기관인 전문도서관 평가지표 개발에 부분적으로 참조되었다.

전문도서관을 위한 평가연구로 법학전문대학원 인가제에 따른 법학전문도서관의 기준에 관한 연구(홍명자 2006)가 있어 법학도서관 수준을 간략히 평가하는 내용이 2006년에 발표되었다. 본 연구와 유사한 전문도서관 평가지표에 관한 박사학위 논문(박희숙 2008)은 타당성 검증을 거치긴 했지만 운영평가가 실제로 실시될 가능성이 적은 상태에서 전문가의 검증을 거친 관계로 평가지표의 내용이 너무 많고 산만하여 핵심적인 평가가 어렵게 연구된 측면이 있었다. 현장 적용이 가능한 본격적 전문도서관 평가지표 연구로 도서관평가위원회 전문도서관 소위원회의 『전문도서관 평가지표 개발』 연구가 2007년에 문화관광부 도서관정보정책기획단에서 수행되었다. 당시 연구진의 연구에 의해 실제 전문도서관 운영평가를 염두에 둔 현장 적용이 즉시 가능한 평가지표의 개발이 시도되었다.

2007년도 시범평가에서 전문도서관은 도서관평가위원회 전문도서관 소위원회가 개발한 전문도서관 평가지표를 가지고 시범평가를 실시하였다. 본 연구팀은 서술은 생략했지만, 이 보고서에서 사용된 평가지표 도출에 고려된 국내외 선행연구와 적용사례에 대한 자세한 검토결과를 수용하였다. 따라서 본 연구의 모든 내용은 이 보고서의 사전 검토결과를 반영한 토대 위에서 진행되어 전문도서관 현장에

더 부합하는 방향으로 평가지표의 개발이 이루어졌다.

이하에서는 관련 선행연구 중 전문도서관 평가와 관련한 주요 선행연구인 2007년도 시범평가 당시의 평가지표와 시범평가 결과를 반영한 도서관평가위원회 전문도서관 소위원회의 2007년도 최종 평가지표에 대해 상술하겠다. 본 연구팀은 이러한 선행연구 검토결과를 바탕으로 본격적인 평가지표의 개발을 수행하였다.

## 2.2 2007년도 전문도서관 시범평가와 평가 지표<sup>1)</sup>

전문도서관 평가지표 수립을 위해 관련 선행연구와 국내외 평가지표를 수집하여 분석한 후 당시 연구진은 평가지표의 기본 평가요소를 도서관 경영, 인력, 시설, 자료, 그리고 서비스의 다섯 개 영역으로 구성하기로 하고 각각 영역을 분담하여 평가항목과 세부지표 및 평가척도로 구성된 평가지표 초안을 도출하였다. 당시 영역별로 작성한 평가지표 초안을 대상으로 연구진은 몇 차례의 브레인스토밍을 통해 수정과 조정을 거듭하였으며, 그 결과 2007년도 시범평가에 사용할 평가지표를 제안하였다.

제안된 평가지표의 내용 타당도를 검증하기 위해서는 다섯 개 영역을 모두 잘 대표해서 점

수화할 수 있는 일정 규모와 수준을 갖춘 전문도서관을 시범평가 대상기관으로 선정해야 될 필요가 있었다. 이에 따라 STIMA 회원 도서관 중 공립 전문도서관 2개(한국원자력연구원과 정보통신정책연구원), 사회과학 분야의 공립 전문도서관 1개(한국농촌경제연구원), 의학도서관 2개(의과대학 소속으로 연세대의학도서관과 병원 소속으로 울산대아산의학도서관)를 대상으로 제안된 평가지표를 적용한 시범평가를 실시하였다. 시범평가는 서면평가와 현장실사평가로 구별하여 실시하였다. 먼저 2007년 11월 9일부터 11월 13일까지 시범평가에 참여한 5개 도서관이 평가지표에 따라 제출한 증빙자료를 검토하는 서면평가를 실시하였다. 이어서 서면평가에 참여하였던 5개 전문도서관 중 과학기술 분야 한국원자력연구원과 병원 소속 울산대 아산의학도서관을 대상으로 11월 14일과 19-20일에 현장실사평가를 실시하였다. 현장실사평가는 평가지표의 적합성과 신뢰도를 확인하기 위한 목적이었으며 담당자들이 현장을 방문하여 평가지표에 대한 의견을 청취하는 방법으로 진행하였다.

2007년도 도서관 관종별 시범평가에는 5개 전문도서관을 포함하여 모두 50개관에서 실시되었다. 100점 만점으로 환산한 시범평가 결과를 보면 공공도서관이 19개관에서 최소 47점에서 최대 88점으로 평균이 64점이고, 병영도서관이 5개관에서 최소 76점에서 최대 89

1) 자세한 내용은 도서관평가위원회 전문도서관 소위원회의 『전문도서관 평가지표 개발』 보고서 참조.

점으로 평균이 80점이고, 학교도서관이 15개 관에서 최소 43점에서 최대 78점으로 평균이 57점이고, 대학도서관이 6개관에서 최소 38점에서 최대 62점으로 평균이 54점이어서 50개관의 평균은 65점이었다(도서관정보정책기획단 2008). 그리고 평가지표에 따른 5개 전문도서관 서면평가의 평가지표별 구체적 점수는 다음 <표 1>의 오른쪽 부분과 같다(도서관평가위원회 전문도서관 소위원회 2007). <표 1>에서 처럼 총점 120점 만점에 2개 의학도서관이 84점, 2개 과학도서관이 83점, 1개 사회과학도서관이 82점 등 최소 77점에서 최대 89점을 획득하여 평균 83점이지만, 100점 만점으로 환산하면 최소 64점에서 최대 74점을 획득하여 평균 69점이었다. 시범평가를 같이 실시한 50개관의 평균 65점을 상회하는 69점 정도로 5개 전문도서관의 평균이 나왔지만 규모가 큰 전문도서관만 대상으로 했으므로 전문도서관의 특성인 도서관별 규모와 수준 차이가 어떠할지에 대한 검증은 미흡하였다. 이처럼 전문도서관의 경우 관중 자체의 큰 편차로 인하여 공립 전문도서관과 일정 규모의 의학도서관을 대상으로 시범평가를 실시하였기에 서면평가에서 큰 편차는 나타나지 않아 고른 점수 분포를 보였다. 그러나 규모가 작은 공립 전문도서관 등에 실제 평가를 시행하게 되면 더 낮은 점수가 기대될 것이다.

현장실사평가에서 가장 많이 지적된 평가지표에 대한 의견은 도서관경영 영역이며, 다음으로 서비스 영역에서 의견이 많이 개진되었

다. 그리고 평가지표 외에 일반 제안사항 중 가장 큰 문제는 기관 간 편차가 커 단일지표로 평가하는 것에 대한 타당성 확보와 평가를 위한 강제성 부여 방안이 필요한 실정이라고 보고되었다(도서관정보정책기획단 2008).

또한 2007년 11월 28일부터 30일까지 시범평가에 참여한 도서관 실무자 48명을 대상으로 한 워크숍을 금강산에서 열고 2007 도서관 시범평가 전반에 대한 평가와 토의를 진행하여 정리된 의견을 도출하였다. 분과별 토론 형식의 워크숍을 통해 도서관 평가에 대한 진지한 토론과 관종별 상황을 이해하고 연대의식을 높이는 계기를 마련하였다고 자체 보고되었다.

2007년에 실시된 도서관 시범평가 결과 합리적인 전문도서관 평가를 위해서는 1)도서관 규모를 파악해가며 지표를 개발하고, 2)정부 기관, 출연기관, 투자기관 등은 우선적으로 강제성을 부여하여 의무적으로 평가하게 하여야 하지만, 3)평가참여의 당위성과 인센티브를 도입하기 위한 전문적인 연구가 선행되어야 할 것이라고 보고되었다(도서관정보정책기획단 2008). 평가가 제도적으로 뒷받침되어야 성공적인 제도정착이 가능하다는 보고였다.

2007 도서관평가위원회 전문도서관 소위원회 연구진은 이러한 시범평가 결과를 반영하여 다음 <표 2>와 같이 평가지표의 일부를 조정하여 도서관정보정책기획단에 최종 보고하였다. 조정을 거쳐 수정된 내용은 다음과 같고, 수정이 없는 다른 영역은 향후 평가지표

〈표 1〉 2007년도 도서관 시범평가의 전문도서관 평가지표와 시범평가 결과

평가영역	평가항목	평가지표	배점	A	B	C	D	E
1. 도서관 경영 (25)	도서관계획 및 평가	1) 도서관계획 수립 및 평가	4	3	3	3	1	3
		서비스품질관리 및 혁신활동	2) 서비스품질관리 및 혁신활동 실시	3	3	0	0	1
	소속기관내 도서관위상		3) 도서관 예산의 독립성	2	2	2	2	2
		4) 도서관장의 전문성	2	1	2	2	1	2
		5) 도서관장의 위상	2	2	1	1	1	2
	업무의 표준화	6) 업무매뉴얼	3	3	3	2	1	1
		7) 신입직원훈련	2	0	2	2	2	2
	도서관마케팅	8) 홍보활동	4	2	2	3	2	1
		9) 웹사이트 운영	3	3	3	3	2	3
2. 인력 (20)	직원의 안정성	1) 전체직원 중 정규직의 비율	3	3	3	2	2	2
		사서직원의 수	2) 사서직원 1인당 봉사 대상자수	5	1	1	2	4
	사서직원의 전문성		3) 전체 사서직원 중 2급정사서 이상의 사서자격증 소지자 비율	3	3	3	3	1
		4) 전체 사서직원중 박사학위 또는 이중학위 소지자의 비율	3	3	1	1	1	1
	직원교육훈련	5) 최근 3년간 직원의 교육훈련 참여율	3	3	1	1	1	3
		6) 직원의장기교육훈련 지원 프로그램	3	0	2	0	1	0
3. 시설 (10)	도서관의 면적 PC 및 정보화 기기 정보화 시설투자	1) 봉사대상자 대비 열람석 확보 비율	3	3	1	2	3	2
		2) 이용자에게 제공되는 서비스기기 종류	3	2	3	2	2	2
		3) RFID 장서관리	2	0	0	0	1	0
		4) 관내 무선인터넷	2	2	2	0	2	0
4. 자료 영역 (25)	장서개발정책수립	1) 장서개발정책(지침) (장서선정~폐기)의 성문화	2	0	2	2	2	0
	자료수집	2) 자료 예산	3	2	3	3	2	3
		3) 봉사대상자 1인당 평균 장서수(도서관부만 적용)	3	3	2	3	3	3
		4) 기본자료수(최소기준)만족여부-도서	2	1	1	1	2	2
		4) 기본자료수(최소기준)만족여부-연속간행물	2	2	2	1	1	2
	자료활용	4) 기본자료수(최소기준)만족여부-기타	2	1	1	1	2	0
		5) 희망도서 신청자료의 월 평균 처리횟수	3	2	2	2	2	2
		6) 비도서자료 이용율	3	2	3	2	2	2
	자료관리	7) 봉사대상자 1인당 대출건수	3	2	3	3	2	2
		8) 자료정리, 인계주기의 신속성	2	1	2	2	2	2
5. 서비스 (40)	기반정보	1) 정보자원 안내	3	2	3	2	2	1
		2) 성과정보제공	3	0	3	3	3	0
		3) 지식관리시스템 구축 및 운영	3	0	0	3	1	3
		4) 커뮤니티 지원 서비스	2	2	2	2	1	0
	정보검색	5) 제공DB수	3	3	3	3	3	3
		6) 디지털 원문제공	3	3	3	3	2	3
		7) 서지정보의 연간 접속 세션(session)수와 검색 건수	3	2	3	3	2	2
		8) 연간 원문 다운로드 건수	3	3	3	3	2	2
	참고정보	9) 참고정보서비스 제공 건수	3	3	2	3	2	3
	이용자 지원	10)이용자 교육	2	2	2	1	2	2
		11)개인정보서비스 지원	3	1	2	3	2	3
	상호협력	12)상호대차(ILL) 실적(신청+제공)	3	1	1	3	1	3
		13)원문복사(DDS) 실적(신청+제공)	3	1	2	3	1	3
		14)협력 네트워크 참여	3	3	2	3	2	1
합 계			120	81	87	89	77	82

〈표 2〉 도서관평가위원회의 2007년도 전문도서관 평가지표

평가영역	평가항목	평가지표	배점	
1. 도서관 경영 (15)	도서관계획 및 평가	1) 도서관계획 수립 및 평가	3	
	서비스품질관리 및 혁신활동	2) 서비스품질관리 및 혁신활동 실시	1	
	소속기관내 도서관위상	3) 도서관 예산의 독립성	1	
		4) 도서관장의 전문성	1	
		5) 도서관장의 위상	1	
	업무의 표준화	6) 업무매뉴얼	2	
		7) 신입직원훈련	1	
	도서관마케팅	8) 홍보활동	3	
		9) 웹사이트 운영	2	
2. 인력 (20)	직원의 안정성	1) 전체직원 중 정규직의 비율	3	
	사서직원의 수	2) 사서직원 1인당 봉사 대상자수	5	
	사서직원의 전문성	3) 전체 사서직원 중 2급정사서 이상의 사서자격증 소지자 비율	3	
		4) 전체 사서직원중 박사학위 또는 이종학위 소지자의 비율	3	
	직원교육훈련	5) 최근 3년간 직원의 교육훈련 참여율	3	
		6) 직원의장기교육훈련 지원 프로그램	3	
3. 시설 (10)	도서관 공간 PC 및 정보화 기기 전산운영의 독립성 인터넷장비의 우수성	1) 연구 조사공간 대 도서관 공간 비율	3	
		2) 도서관 접근성	1	
		3) 이용자에게 제공되는 서비스기기 종류	2	
		4) 별도서버	1	
		5) 별도 홈페이지	1	
		6) 인터넷 접속 속도	1	
		7) 무선인터넷 접속	1	
4. 자료 영역 (25)	장서개발정책수립	1) 장서개발정책(지침) (장서선정~폐기)의 성문화	2	
	자료수집	2) 자료 예산	3	
		3) 봉사대상자 1인당 평균 장서수(도서부문만 적용)	3	
		4) 기본자료수(최소기준)만족여부	4.1) 도서	2
		4) 기본자료수(최소기준)만족여부	4.2) 연속간행물	2
	자료활용	4) 기본자료수(최소기준)만족여부	4.3) 기타	2
		5) 희망도서 신청자료의 월 평균 처리횟수	3	
		6) 비도서자료 이용율	3	
7) 봉사대상자 1인당 대출건수		3		
자료관리	8) 자료정리, 인계주기의 신속성	2		
5. 서비스 (40)	기반정보	1) 정보자원 안내	3	
		2) 성과정보제공	3	
		3) 지식관리시스템 구축 및 운영	3	
		4) 커뮤니티 지원 서비스	2	
	정보검색	5) 제공DB수	3	
		6) 디지털 원문제공	3	
		7) 서지정보의 연간 접속 세션(session)수와 검색 건수	3	
		8) 연간 원문 다운로드 건수	3	
	참고정보	9) 참고정보서비스 제공 건수	3	
	이용자 지원	10)이용자 교육	2	
		11)개인정보서비스 지원	3	
	상호협력	12)상호대차(ILL) 실적(신청+제공)	3	
		13)원문복사(DDS) 실적(신청+제공)	3	
		14)협력 네트워크 참여	3	

개발을 위한 의견만 제시했을 뿐 평가지표의 수정은 없이 시범평가 당시의 평가지표를 그대로 수용하였다(도서관평가위원회 전문도서관 소위원회 2007).

- 평가 총점을 시범평가의 120점 만점에서 110점 만점으로 10점을 축소
- 도서관 경영 영역을 25점에서 15점으로 비중 하향(전체적으로 평가지표별 배점을 당초보다 1점 정도씩 축소)
- 시설 영역에서 'RFID 장서관리'를 삭제하는 대신 '도서관 접근성' 외에 전산운영의 독립성과 인터넷 장비의 우수성 항목아래 '별도 서버 운영', '별도 홈페이지 운영', '인터넷 접속속도' 지표를 신설하여 총점은 그대로 15점을 유지

### 3. 전문도서관 운영평가 지표 개발 과정<sup>2)</sup>

#### 3.1 제1차 평가지표 개발 임시회의

STIMA 회장은 2007년부터 도서관정보정책기획단에서 지원하는 도서관정보정책위원회 산하 도서관평가위원회의 전문도서관 평가회의에 계속 참여하고 있었다. 그러나 STIMA의 회원기관들은 공립 전문도서관을 중심으로 2008년에 전문도서관 운영평가가 실시될 예정이라는 사실을 금년 6월에서야 처음으로 접

하게 되어 STIMA의 임원진들을 중심으로 제1차 임시회의를 6월 19일 개최하게 되었다.

제1차 임시회의는 참석자들이 대부분 처음 접하는 평가지표라 충분한 검토가 이루어지지 않아 구체적 논의가 불가능하였다. 그 대신 STIMA 회장으로부터 그 동안 전문도서관 평가 관련 경과에 대한 설명을 듣고 전문도서관 평가의 중요성에는 공감하지만 출연(연)의 기관평가와 관련되어 민감한 사안이 될 수 있으므로 충분한 검토를 거쳐 다음 회의에서 구체적으로 논의하기로 결정하였다. 다만, 평가제도가 전문도서관의 업무개선을 위해 긍정적으로 사용된다면 적극적으로 평가에 임하겠지만 전문도서관 서열화에 치우친다면 큰 업무 부담이 될 것이라는 점에는 공감대가 형성되었다.

#### 3.2 제2차 평가지표 개발 임시회의

2008년 6월 26일과 27일 통영(충무) 마리나리조트에서 개최된 STIMA 2008년도 하계 학술세미나에서 공식 행사가 모두 종료된 후 27일 13시부터 제2차 임시회의가 개최되었다. 제1차 임시회의와 달리 제2차 임시회의 개최 전에 회원기관들에게 e-mail 통보를 통한 사전 검토와 불참시에는 사전 의견접수를 통해 회원기관의 충분한 의견수렴이 이루어 졌다.

제2차 임시회의에서는 금년에 실시되는 전문도서관 운영평가는 시간적으로 촉박한 상태로

2) 자세한 내용은 과학기술정보관리협회의 『전문도서관 운영평가 지표 재개발』 보고서 참조.

사전 홍보가 충분하지 않아 우려스럽지만 전문 도서관 발전을 위해 최대한 노력하기로 뜻을 모았다. 또한 제시된 평가지표는 대규모 기관에 유리한 결과가 나오는 부분이 많아 전문도서관은 주제와 규모가 다른 기관을 대상으로 상대 평가하는 것은 의미가 없을 수 있다는 점에 많은 참석자들이 동의하였다. 그러나 도서관정보 정책기획단에서 제시한 평가지표는 평가지표가 너무 복잡하고 많아 유사한 평가지표끼리 묶어서 간략화하고, 용어가 혼란을 초래할 수 있으므로 용어의 명확화가 필요하며, 도서관 통계표 작성과 업무의 중복이 우려되므로 회원기관의 업무 부담을 경감할 수 있는 방안이 마련되어야 한다는 등의 우려스런 의견도 많이 제기되었다.

제2차 임시회의 후 전문도서관 평가지표를 재검토한 결과 많은 부분을 수정하였고, 총점도 110점에서 100점으로 조정하였다. 제2차 임시회의 결과에 따라 7월 1일 STIMA 회장이 도서관정보정책기획단에 제1차 수정안을 통보하였다. 그리고 7월 4일에 회원기관에 e-mail로 “도서관정보정책기획단에서는 2008년도 전문도서관 운영평가를 추진 중이므로, 첨부 평가계획을 참고하여 각 기관에서는 도서관평가에 차질이 없도록 대비하라”는 취지의 안내문을 발송하여 평가에 미리 대비하도록 하였다.

### 3.3 제3차 평가지표 개발 임시회의

제3차 임시회의는 STIMA 이사회 안건의 일부로 포함되어 2008년 7월 14일 개최되었

다. 회의결과 전문도서관 운영평가 지표 개발 연구보고서 작성을 위한 STIMA 평가지표 TFT(이하 TFT라 함)를 구성하여 7월까지 TFT에서 보고서 초안을 작성한 후 8월에 보고서 초안 검토 회의를 개최하기로 결정하였다. 연구 중이던 평가지표(안) 중 수정할 사항에 대한 의견 개진도 이루어져 TFT 활동에 반영하면서 TFT에서 전면적인 용어 재정리와 평가지표의 단순화를 추진하기로 하였다.

제3차 임시회의에 따라 TFT는 7월 15일부터 28일까지 2주에 걸쳐 3명의 연구팀이 집중적인 검토와 회의를 통해 제2차 수정안을 마련하였다. TFT의 제2차 수정안은 도서관정보 정책기획단의 안과 STIMA의 제1차안을 바탕으로 전면적인 용어의 재정리가 이루어졌고, 평가지표를 위한 해설도 충분히 정비하였고, 평가지표의 단순화를 추진하면서 36개 평가지표로 평가지표의 개수도 줄어들었다.

이러한 TFT의 제2차 수정안은 다음과 같은 원칙과 방향에 따라 준비되었다.

- 전문도서관 실무에서 널리 쓰이면서 이해하기 쉬운 용어로 전면적인 용어의 재정리
- 평가지표의 단순화로 평가대상 전문도서관에서 평가에 대한 준비가 용이하여 업무 부담이 경감되도록 개편
- 정성적 지표도 가급적 계량화하여 정량적 지표화로 유도하고, 전문도서관의 다양성과 특성을 반영하여 예시되지 않은 항목도 기타 평가지표로 수용 가능하게 개편
- 전문도서관 주제의 특성만큼 모체기관이나

규모의 다양성으로 인해 동일한 기준에 의한 획일적 평가가 어려움을 감안해 규모에 관계없이 생산적이고 효율적으로 도서관이 운영되는지를 평가하기 위한 봉사대상자 1인당 대비 평가요소를 많이 채용

TFT의 제2차 수정안을 바탕으로 7월 29일 임원진들에게 “첨부해드린 평가지표(안)을 사용하여 실제로 소속 도서관(자관)에 대한 시험평가를 수행해 주실 것을 요청 드린다. 평가지표에 대한 타당성을 위한 시험평가를 요청 드리는 이유는 첫째로 개선된 평가지표가 잘 만들어졌는지를 판단하고, 둘째로 회원기관들의 평가점수가 대체적으로 어느 정도 나오는지를 판단해서 이를 바탕으로 향후 평가척도를 조정하기 위함이다”라는 내용으로 평가지표 검토 요청 e-mail을 발송하였다. 임시회의에 참석하게 될 임원진을 중심으로 TFT가 마련한 수정안이 얼마나 타당성이 있는지 2008년도 운영평가 대상기관이 될 임원진의 소속기관 입장에서 알아볼 수 있는 좋은 기회였다.

### 3.4 제4차 평가지표 개발 임시회의

TFT에서 마련한 제2차 수정안을 가지고 임원진이 자관에서 실시한 모의평가를 바탕으로 제4차 임시회의가 2008년 8월 5일 개최되었다.

회의결과, 회의에 논의된 사항을 반영하여 평가지표 수정 후 회원기관을 대상으로 설문(홈페이지 활용)을 받아 최종 확정해서 도서관 정보정책기획단에 연구보고서를 제출하기로 하

였다. 아울러 연구보고서를 제출하면서 전문도서관 통계항목도 평가지표와 통일성을 갖도록 수정하고, KERIS ‘2008년 학술자원관리 체제 구축사업’ 관련 사전조사표도 평가와 같이 진행되면 회원기관의 업무 부담이 가중될 우려가 있다는 의견을 KERIS 회의에 전달하기로 결정하였다.

TFT는 제4차 임시회의에 따라 제3차 수정안을 준비해 회원기관의 최종 의견수렴을 거쳐 다음 장에서처럼 연구된 최종안을 보고하였다.

TFT는 연구된 최종안의 피드백 과정을 거치기 위해 5장에서 논의할 평가지표 타당성 설문지와 함께 TFT 최종안을 회원기관들에게 회람하였다. 그러나 평가지표 관련 임시회의에 주요 임원진이 참여한 관계로 전문도서관 회람 단계에서 의견 제출은 없었다.

## 4. 개발된 전문도서관 운영평가 지표

### 4.1 전문도서관 운영평가 지표 개발 방향

4차례 평가지표 개발 임시회의를 통해 연구팀이 설정한 전문도서관 운영평가 지표 개발의 방향과 원칙은 다음과 같이 정리할 수 있다. 연구팀은 이러한 방향과 원칙에 부합하는 전문도서관 평가지표를 개발하기 위해 그동안 STIMA 회원기관들과 함께 노력했다.

- 선행연구 중 가장 체계적인 2007 도서관

평가위원회 전문도서관 소위원회의 2007  
 년도 최종 평가지표의 체계를 가급적 유  
 지하면서 전문도서관 현장 실태에 부합  
 하게 평가지표를 수정하여 개발

- 과학기술 분야 위주의 STIMA를 중심으  
 로 평가지표를 개발하지만 주제분야를  
 가리지 않고 모든 전문도서관 평가에 적  
 용이 가능하도록 노력
- 평가 본래의 목적인 평가제도를 통한 전  
 문도서관 업무의 개선과 정보서비스 향  
 상이 되도록 계도적 목적에 치중하여 당  
 장 시범평가보다 평가점수가 더 낮게 나  
 오더라도 몇 년간 평가가 지속되면 전문  
 도서관의 업무 개선에 따라 장기적으로  
 높은 점수를 얻을 수 있도록 유도
- 정량적 평가지표가 많이 포함되도록 하여  
 평가를 위한 전문도서관의 준비업무가 경  
 감되도록 배려하고, 정성적 평가지표는  
 질적인 측면의 평가보다는 최소 권장기준  
 의 실시 여부 위주로 평가지표를 개발
- 전문도서관의 설립 주체, 주제분야, 규모  
 등의 편차가 크더라도 전문도서관 규모  
 에 상관없이 업무의 내실적 운영에 대한  
 평가에 치중하여 소규모 전문도서관도 높  
 은 점수를 받을 수 있도록 노력
- 평가지표와 척도의 일관성을 도모해 평가  
 지표의 이해와 준비가 용이하도록 지원
- 평가지표의 번호체계와 해설의 일관성을  
 기해 평가시 평가자나 평가 대상자 모두  
 평가지표 이용에 편리하도록 함.

#### 4.2 개발된 전문도서관 운영평가 지표

본 연구팀에서 개발한 36개 평가지표 중 자  
 관 해당항목 선택 지표가 17개, 증감 등의 수  
 치계산 지표가 18개, 나머지 1개는 내용기술  
 로 구성되었으며, 수치계산시 소수점 첫 자리  
 에서 반올림한 후 평가설문지에 기재하도록  
 해 계산 및 검증의 용이성을 도모했다. 비록  
 개발된 평가지표가 복잡하게 보일 수 있지만,  
 본 연구팀은 자세한 해설과 측정이 용이한 평  
 가지표를 사용해 타 관종 보다 평가설문지의  
 작성이 용이하리라 판단하고 있다. 본 연구팀  
 에서 최종 개발한 전문도서관 운영평가 지표  
 는 지면관계상 상세내용을 수록할 수 없지만  
 전체는 다음 <표 3>과 같다.

그러나 새 전문도서관 평가지표 개발의 한계  
 와 미흡한 점은 다음과 같이 정리할 수 있다.

- ISO 11620과 같은 도서관 성과지표의  
 반영은 장기적 과제로 판단하여 본 연구  
 팀의 평가지표 개발에서는 제외
- 정보자원과 정보서비스 영역은 전년대비  
 증감을 나타내도록 하여 2년간의 실적과  
 증빙자료가 필요해 불편
- 평가지표의 질적인 측정은 직접 하지 않  
 고 간접적으로만 측정
- 평가지표에 최신 정보통신 기술 부문을  
 여전히 많이 반영하지 못함
- 평가설문지의 검증을 위해 누가 어떻게  
 어떤 수준에서 검증을 실시할지가 명확  
 히 정해지지 않음.

〈표 3〉 전문도서관 운영평가 지표 최종안과 모의평가 결과

평가영역	평가항목	평가지표	배점	환산	평균	
1. 도서관 경영 (15)	도서관 계획 및 평가	1.1 도서관 계획수립	3	48%	52% (7.8)	
		1.2 도서관 혁신활동 및 운영평가	3	44%		
	도서관 위상	1.3 소속기관 내 도서관 위상	3	56%		
		1.4 업무편람의 최신성	2	56%		
	도서관 마케팅	1.5 도서관 홍보활동 실적	4	56%		
2. 인적자원 (15)	사서직원의 규모	2.1 사서직원 1인당 봉사대상자 수	4	50%	43% (6.9)	
	도서관 직원의 안정성과 전문성	2.2 도서관 직원 중 정규직원의 비율	2	61%		
		2.3 도서관 직원 중 사서직원의 비율	2	61%		
		2.4 도서관 직원 중 1급 정사서 직원의 비율	2	33%		
		2.5 도서관 직원 중 문헌정보학 석사학위 이상 및 복수학위 소지자의 비율	2	17%		
	도서관 직원의 교육훈련	2.6 도서관 직원의 단기 교육훈련 참여율	2	67%		
		2.7 도서관 직원의 장기 교육훈련 참여 실적	1	11%		
3. 시설환경 (10)	도서관 면적	3.1 봉사대상자 1인당 도서관 면적	2	67%	85% (8.8)	
	이용자 시설	3.2 이용자 편의시설	3	96%		
	전산 환경	3.3 전산 시스템 운영환경	5	91%		
4. 정보자원 (25)	장서개발정책	4.1 장서개발정책의 성문화	4	44%	66% (16.2)	
	자료구입예산	4.2 봉사대상자 1인당 자료구입비	2	67%		
		자료수집	4.3 봉사대상자 1인당 인쇄자료 수	2		50%
	4.4 봉사대상자 1인당 전자자료 수		2	78%		
	4.5 기본자료(최소기준) 확보		- 도서	2		78%
			- 연속간행물	2		78%
		- 기타 자료	2	44%		
	4.6 정보자원의 다양성	3	93%			
	4.7 소속기관 내부 특성화 자료	4	61%			
DB 구축	4.8 자체 DB 구축 건수	2	67%			
5. 정보 서비스 (35)	도서관 이용	5.1 봉사대상자 1인당 도서관 홈페이지 접속횟수	2	67%	60% (20.4)	
		5.2 봉사대상자 1인당 전자원문 다운로드 건수	2	83%		
		5.3 봉사대상자 1인당 인쇄자료 대출건수	2	50%		
		5.4 도서관 이용자 수	2	61%		
	이용자 지원	5.5 참고정보 서비스	3	56%		
		5.6 주제전문 서비스	4	31%		
		5.7 이용자 교육	3	63%		
		5.8 정보자원 안내	3	63%		
	상호협력	5.9 도서관 협력 네트워크 참여	3	78%		
		5.10 원문복사 실적	2	61%		
		5.11 상호대차 실적	2	50%		
		5.12 외부 이용자 서비스	3	74%		
	서비스 개선	5.13 도서관 서비스 개선실적	4	44%		
합계(평균)			100	(60%)	(60%)	

### 4.3 전문도서관 운영평가 지표의 변화 과정

평가지표 개발 과정에서 나타난 평가지표안들의 변화를 정리하면 다음 <표 4>와 같다. 총 배점이 최초의 120점에서 100점으로 낮아졌지만 동일한 평가영역 사이의 배점이 조정되어 평가지표가 최초의 41개에서 36개로 감소되었다. 또한 2007년도 도서관평가위원회 평가지표와 STIMA에서 개발된 평가지표 사이의 변화를 표로 정리하면 다음 <표 5>와 같다. <표 5>에서 처럼 삭제된 지표가 8개, 신설된 지표가 6개, 약화된 지표가 7개, 강화된 지표가 9개가 되었다.

영역별 점수배분은 평가지표 개발 과정에서 수차례의 전문가 검토와 회의를 통해 인쇄자료 위주에서 전자자료를 포함한 개념으로 확대하고 모체 기관내 특화된 정보자원과 서비스를 강조하면서 도서관 경영 영역과 함께 정보자원 영역은 그대로 유지한 반면, IMF 후 많은 전문도서관에서 인력축소로 인해 인적자

원 영역을 더 강조할 수 없었고, 비록 주제전문서비스는 강조했다지만 도서관 경영 영역을 유지하느라 정보서비스 영역을 축소할 수밖에 없어 최초에 비해 변경이 있었다.

그리고 평가설문지는 개발된 평가지표에 따라 순서와 해설을 가급적 동일하게 하고, 설문지 작성을 용이하게 하도록 ‘도서관 인적자원 현황’ 표와 ‘도서관 정보자원 현황’ 표를 새로 만들어 해당 설문 문항에 앞세웠다(과학기술정보관리협의회 2008). 다만, 아쉬운 점은 평가설문지에 직접 배점을 표기하지 않아 실제 평가시 평가설문지 작성자와 평가자 모두 운영평가 지표를 보면서 작성 및 평가해야 하는 불편이 발생할 수 있다는 점이다.

### 4.4 전문도서관 운영평가 지표 설명화와 수정

2008년 9월 2일 도서관정보정책기획단에서 주관하는 ‘전문도서관 통계작성 및 평가 설

<표 4> 전문도서관 운영평가 지표 개발 과정별 변화

비 고	2007 시범평가	도서관평가위원회	STIMA의 1차안	STIMA의 최종안
총 배점	120	110	100	100
배점 범위	2~4	1~5	1~5	1~5
평가영역	5개	5개	5개	5개
	- 도서관 경영 : 25	- 도서관 경영 : 15	- 도서관 경영 : 11	- 도서관 경영 : 15
	- 인력 : 20	- 인력 : 20	- 인력 : 20	- 인적자원 : 15
	- 시설 : 10	- 시설 : 10	- 시설 : 8	- 시설환경 : 10
	- 자료영역 : 25	- 자료영역 : 25	- 자료영역 : 23	- 정보자원 : 25
- 서비스 : 40	- 서비스 : 40	- 서비스 : 38	- 정보서비스 : 35	
평가항목	21개	22개	21개	18개
평가지표	41개	44개	37개	36개

명회'가 한국과학기술정보연구원(KISTI) 국제 전문도서관 평가지표 관련 사전 설명 및 협의의실에서 개최되었다. 본 연구팀이 개발한 를 목적으로 개최된 행사에 STIMA, 인문사회

〈표 5〉 도서관평가위원회 대비 STIMA 최종 운영평가 지표의 변화

비고	도서관평가위원회 및 STIMA 운영평가 지표
삭제된 지표	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 도서관 경영 &gt; 업무의 표준화 &gt; 신입직원 훈련</li> <li>- 시설 &gt; 도서관 공간 &gt; 도서관 접근성</li> <li>- 시설 &gt; 인터넷 장비의 우수성 &gt; 무선인터넷 접속</li> <li>- 자료 &gt; 자료활용 &gt; 희망도서 신청자료의 월 평균 처리횟수</li> <li>- 자료 &gt; 자료활용 &gt; 비도서자료 이용율</li> <li>- 자료 &gt; 자료관리 &gt; 자료정리, 인계주기의 신속성</li> <li>- 서비스 &gt; 기반정보 &gt; 지식관리시스템 구축 및 운영</li> <li>- 서비스 &gt; 정보검색 &gt; 서지정보의 연간 접속 세션수와 검색 건수</li> </ul>
신설된 지표	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 정보자원 &gt; 자료수집 &gt; 정보자원의 다양성</li> <li>- 정보자원 &gt; 자료수집 &gt; 소속기관 내부 특성화 자료</li> <li>- 정보자원 &gt; DB 구축 &gt; 자체 DB 구축 건수</li> <li>- 정보서비스 &gt; 도서관 이용 &gt; 봉사대상자 1인당 도서관 홈페이지 접속횟수</li> <li>- 정보서비스 &gt; 도서관 이용 &gt; 도서관 이용자 수</li> <li>- 정보서비스 &gt; 서비스 개선 &gt; 도서관 서비스 개선실적</li> </ul>
이동된 지표	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 도서관 경영 &gt; 도서관마케팅 &gt; 웹사이트 운영</li> <li>- 자료 &gt; 자료활용 &gt; 봉사대상자 1인당 대출건수</li> <li>- 서비스 &gt; 기반정보 &gt; 성과정보제공</li> </ul>
약화된 지표	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 인적자원 &gt; 사서직원의 규모 &gt; 사서직원 1인당 봉사대상자 수</li> <li>- 인적자원 &gt; 도서관 직원의 안정성과 전문성 &gt; 도서관 직원 중 정규직원의 비율, 도서관 직원 중 1급 정사서 직원의 비율, 도서관 직원 중 박사학위 및 복수학위 소지자의 비율</li> <li>- 인적자원 &gt; 도서관 직원의 교육훈련 &gt; 도서관 직원의 단기/장기 교육훈련</li> <li>- 시설환경 &gt; 도서관 면적 &gt; 봉사대상자 1인당 도서관 면적</li> <li>- 정보자원 &gt; 자료구입예산 &gt; 봉사대상자 1인당 자료구입비</li> <li>- 정보서비스 &gt; 도서관 이용 &gt; 봉사대상자 1인당 전자원문 다운로드 건수</li> <li>- 정보서비스 &gt; 도서관 이용 &gt; 봉사대상자 1인당 인쇄자료 대출건수</li> </ul>
강화된 지표	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 도서관 경영 &gt; 도서관 계획 및 평가 &gt; 도서관 혁신활동 및 운영평가</li> <li>- 도서관 경영 &gt; 도서관 마케팅 &gt; 도서관 홍보활동 실적</li> <li>- 시설환경 &gt; 이용자 시설 &gt; 이용자 편의시설</li> <li>- 시설환경 &gt; 전산 환경 &gt; 전산 시스템 운영 환경</li> <li>- 정보자원 &gt; 장서개발정책 &gt; 장서개발정책의 성문화</li> <li>- 정보자원 &gt; 자료수집 &gt; 봉사대상자 1인당 인쇄/전자 자료 수</li> <li>- 정보서비스 &gt; 이용자 지원 &gt; 주제전문 서비스</li> <li>- 정보서비스 &gt; 이용자 지원 &gt; 이용자 교육</li> <li>- 정보서비스 &gt; 상호협력 &gt; 외부 이용자 서비스</li> </ul>

분야 전문도서관, 한국의학도서관협의회 회원 도서관 등 21개 기관 24명이 참석하였다.

설명회에서는 인적자원 평가영역 아래 도서관 직원의 안정성과 전문성 평가항목의 도서관 직원 중 '박사학위 및 복수학위 소지자의 비율'에서 박사학위로 평가지표를 삼기엔 무리하다는 의견이 제시되어 박사학위 대신 '문헌정보학 석사학위 이상 및 복수학위 소지자의 비율'로 수정하였다<sup>3)</sup>. 전반적으로 전문도서관 평가제도의 도입은 긍정할 수 있지만, 평가준비의 부담과 기관별 서열화에 대한 우려를 표시하면서 적극적 의견제진 없이 소극적으로 설명회에서 제시된 평가지표를 대체로 수용하는 분위기였다.

따라서 2008년 10월에 실시되는 전문도서관 운영평가는 TFT에서 최종 개발한 평가지표에 설명회 당시 1개 평가지표의 수정된 부분을 반영하여 첫 운영평가에 임하기로 하였다.

#### 4.5 2008 전문도서관 운영평가 실시

2007년은 도서관정보정책위원회와 도서관정보정책기획단을 중심으로 전문도서관을 비롯한 국내 도서관 육성정책의 큰 그림이 시작된 해이다. 다양한 정책과제와 세부 위원회 활동이 이어져 정부차원의 각종 도서관 지원 정책의 활성화가 시작되었다. 2007년 12월 24일 열린 도서관 운영평가 계획에 관한 도서관

정보정책위원회 제도개선소위원회에 이어 12월 28일 전국 도서관 운영평가 사업에 대한 문화관광부 장관보고가 있었다. 도서관정보정책기획단에서는 2008 전국 도서관 운영평가 위원회를 구성하여 제1차 회의를 7월 4일 도서관정보정책기획단에서 개최하였다. 도서관 운영평가위원회는 총 16명으로 위원장 및 부위원장 각 1인과 공공·병영·교도소도서관 분과(7명) 및 대학·학교·전문도서관 분과(7명)로 구성되어 2008년도 도서관 운영평가에 대비하고 있었다.

도서관법 제12조 제2항 4호 도서관 운영평가에 관한 사항에 의한 2008 전국 도서관 운영평가의 목적은 도서관 평가를 국가차원에서 종합적·체계적으로 추진함으로써 운영의 효율성을 높여 도서관의 질적 성장을 제고하고, 관종별 평가지표를 개발·보급하여 단위도서관의 운영 가이드라인 및 자기진단 도구를 제공하는 것이다. 2008 전국 도서관 운영평가는 관종별 특성에 따라 탄력적 적용을 위해 전문도서관 특성에 적합한 평가지표에 따라 국가도서관통계시스템과 연계하여 평가의 편의(웹 설문방식 사용, 통계지표와 연계 중복입력 방지, DB화)를 도모하고, 평가대상 기간은 2007년 1월~12월로 하여 평가는 국무총리실 소속 3개 연구회 산하 49개 정부출연연구소를 대상으로 2008년 10월 6일부터 17일까지 실시하고 있다. 기관 편차가 큰 전문도서관의 경우 1

3) TFT 최종안에서 설명회를 거치면서 평가지표 2.5에서 '박사학위'를 '문헌정보학 석사학위 이상'으로 수정되었으며 이 하 자료에서는 수정된 내용을 TFT 최종안으로 표기했음을 밝혀 둔다.

차적으로 공립 전문도서관을 중심으로 접근하며, 2007 도서관평가위원회 전문도서관 소위원회의 전문도서관 평가지표를 기초로 본 연구를 통해 수정 개발된 새 평가지표를 반영하여 전국 도서관통계조사와 병행하여 웹에서 실시되고 있다.

2008 전국 도서관 운영평가 후 우수 도서관 운영기관 및 우수도서관에는 표창 및 포상금을 지급하여 우수사례 보급을 위해 수상기관 홍보를 강화하며, 유공자는 해외연수를 추진할 계획이다(도서관정보정책기획단 2008).

## 5. 전문도서관 운영평가 지표의 타당성 조사

### 5.1 평가지표의 타당성 검토를 위한 설문 조사

개발된 전문도서관 운영평가 지표의 타당성을 알아보기 위해 STIMA 회원기관과 사서를 대상으로 설문조사를 시행하였다. 설문조사 방법은 E-Mail을 통한 설문조사와 STIMA 홈페이지(<http://www.stima.or.kr/>)를 통한 웹 설문조사를 병행하여 실시하였다. 설문조사 기간은 2008년 8월 11일부터 8월 18일까지 약 8일간에 걸쳐 시행되었다. 표본의 인구 통계적 특성과 설문의 빈도분석은 Excel 2003을 사용하였다.

전문도서관 운영평가 지표와 설문지의 타당

성 조사를 위한 세부항목에는 항목의 적절성, 지표의 균형성, 지표의 적합성, 용어의 이해성, 형식의 적절성, 작성의 용이성, 계산의 명확성, 검증의 가능성 등 8개 문항이 7점 척도로 설계되었고, 인구 통계적 특성에는 근무연수, 직위, 근무하는 전문도서관의 주제분야와 운영평가의 유용성 등 4개 문항으로 총 12문항이었다. 설문에 응답한 기관은 한국기계연구원 등 주로 과학기술 공립 전문도서관에서 응답하였으며, 응답한 경로를 살펴보면 e-mail을 통해 11명, 웹 설문조사를 통해 20명 등 총 31명(기관)이 설문에 응답하였다.

설문응답자의 인구 통계적 특성에 대한 분석 결과 근무연수를 살펴보면 전체 응답자의 71.0%가 15년이상 근무한 경험이 풍부한 사서임을 알 수 있으며, 직위는 일반직원이 64.5%로서 대부분 비보직자이고, 근무중인 전문도서관의 주제분야는 과학기술분야가 77.4%로 가장 많고 이외에도 의학, 신학, 인문사회 등에서 일부 참여하였다. 그리고 응답자들은 운영평가의 유용성에 대해서는 61.3%가 도움이 될 것이라는 긍정적 답변을 하여 전문도서관 운영평가가 전문도서관 운영에 도움이 될 것으로 판단하고 있었다. 그리고 전문도서관 운영평가 지표와 설문지의 타당성에 대한 설문응답자 31명(기관)의 8개 항목에 대한 분포는 <표 6>과 같다.

5개 분야 36개 운영평가 항목 수의 적절성에 대해서는 전체 응답자 수 31명(기관) 중 '보통'이 29.0%로 가장 많았으며 '그렇지 않다'와 '그렇다'가 비슷하여 항목 수의 적절성

은 ‘보통’인 것으로 나타났다. 운영평가 항목 및 지표의 균형성에 대해서는 51.6%가 긍정적인 답을 한 것으로 보아 평가지표 간에 상호 균형을 전반적으로 잘 유지한 것으로 보인다. 운영평가 항목, 지표, 척도의 내용이 전문도서관 평가에 적합한지에 대해서는 긍정적인 답변이 41.9%로 부정적인 답변보다 더 많으므로 설문 항목 및 지표의 내용이 전문도

서관 평가에 대체적으로 적합한 것으로 보인다. 운영평가 항목, 지표, 척도에 사용된 용어를 잘 이해할 수 있는지에 대해서는 58.1%가 긍정적인 답을 한 것으로 보아 운영평가 항목 및 지표에 사용된 용어는 이해하기 쉬운 것으로 판단된다. 운영평가 설문지의 형식(글씨 폰트, 표 모양, 내용 구성 등)이 적절한지에 대해서는 64.5%가 긍정적인 답을 한 것으

〈표 6〉 개발된 전문도서관 운영평가 지표의 타당성 설문조사 결과

설문 항목	매우 그렇지 않다	대체적으 로 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	대체적으 로 그렇다	매우 그렇다
운영평가 항목과 그 수는 적절하다고 생각합니까? (항목의 적절성)	5 (16.1%)	3 (9.7%)	3 (9.7%)	9 (29.0%)	2 (6.5%)	4 (12.9%)	5 (16.1%)
운영평가 지표나 척도가 전체적으로 항목 간에 균형을 유지하고 있습니까? (지표의 균형성)	1 (3.3%)	3 (9.7%)	1 (3.2%)	10 (32.2%)	7 (22.6%)	4 (12.9%)	5 (16.1%)
운영평가 항목, 지표, 척도의 내용은 전문도서관 평가에 적합합니까? (지표의 적합성)	5 (16.1%)	1 (3.3%)	2 (6.5%)	10 (32.2%)	5 (16.1%)	3 (9.7%)	5 (16.1%)
운영평가 항목, 지표, 척도에 사용된 용어가 이해하기 쉽습니까? (용어의 이해성)	1 (3.2%)	4 (12.9%)	3 (9.7%)	5 (16.1%)	8 (25.8%)	6 (19.4%)	4 (12.9%)
운영평가 설문지의 형식(글씨 폰트, 표 모양, 내용 구성 등)은 적절합니까? (형식의 적절성)	2 (6.5%)	2 (6.5%)	3 (9.6%)	4 (12.9%)	8 (25.8%)	7 (22.6%)	5 (16.1%)
운영평가 설문지의 작성은 단시간에 가능합니까? (작성의 용이성)	1 (3.2%)	5 (16.1%)	7 (22.6%)	7 (22.6%)	5 (16.1%)	1 (3.3%)	5 (16.1%)
운영평가 설문지의 수치계산이 필요한 항목은 명확합니까? (계산의 명확성)	0 (0.0%)	4 (12.9%)	6 (19.4%)	10 (32.2%)	4 (12.9%)	3 (9.7%)	4 (12.9%)
운영평가 설문지의 증빙자료에 대한 검증이 가능하다고 생각합니까? (검증의 가능성)	0 (0.0%)	5 (16.1%)	5 (16.1%)	10 (32.2%)	6 (19.4%)	2 (6.5%)	3 (9.7%)

로 보아 부정적인 답변보다 많아 운영평가 설문지의 형식은 적절한 것으로 보인다. 운영평가 설문지 작성이 단시간에 가능한지를 묻는 질문에 대해서는 41.9%가 부정적인 답을 한 것으로 보아 운영평가 설문지가 단시간에 작성하기 어려운 것으로 보여 평가를 준비하는 전문도서관 입장에서는 준비에 다소 부담을 느낄 것으로 예상된다. 운영평가 설문지에 사용된 수치계산 항목의 명확성과 운영평가 설문지의 증빙자료에 대한 검증이 가능한가를 묻는 질문에 대해서는 긍정적인 응답이 부정적인 응답보다 다소 많기는 하지만 비슷한 수준이어서 보통인 것으로 나타났기 때문에 향후 이에 대한 보완적 조치가 필요할 것으로 보인다.

이상 8개의 설문내용 결과를 종합해 보면, 지표의 균형성, 지표 내용의 적합성, 용어의 이해성, 형식의 적절성은 대체적으로 우수한 것으로 보여 그대로 적용해도 무난하다. 그리고 항목 수의 적절성, 계산의 명확성, 검증의 가능성은 긍정적 답변과 부정적 답변이 비슷하여 보통으로 나타나 이에 대한 원인 분석과 보완적 검토가 필요하다. 그러나 작성의 용이성은 부정적인 인식이 많이 나타났으므로 평가지표 설문지 작성에 소요되는 시간 대비 운영평가를 통해 전문도서관이 누리는 효과와 혜택에 대한 충분한 설득과 인센티브 등 보완적 조치가 필요하다. 따라서 작성의 용이성 외에는 부정적 인식이 높지 않아 2008 전문도서관 운영평가에 적용이 가능하다고 판단된다.

## 5.2 평가지표의 타당성 검토를 위한 모의평가

2008년 9월 2일 도서관정보정책기획단에서 주관하는 ‘전문도서관 통계작성 및 평가 설명회’를 앞두고 2008년 8월 28일부터 9월 1일까지 모의평가를 실시하였다. 모의평가에 응한 11개 STIMA 회원기관 중 대학교와 기업체 전문도서관 각 1개관씩을 제외하고, 금년도 평가대상 6개 공립 전문도서관과 금년도 평가대상에서 제외된 3개 공립 전문도서관 등 9개 공립 전문도서관의 자체 평가 점수는 43, 47, 56, 58, 59, 59, 70, 74, 75점이고, 9개 전문도서관의 평균은 60점 수준으로, 분포는 연구팀이 당초 기대한 50-70점 범위에 약간 벗어나 가장 낮은 점수를 얻은 전문도서관이 43점인 반면 가장 높은 점수를 얻은 전문도서관이 75점이었다. 앞의 <표 3> 우측의 환산과 평균 란에 그 결과를 함께 수록하였다.

모의평가 결과 상위권에는 조직과 인적 자원 규모가 큰 전문도서관이 주로 분포했지만, 모체기관 규모가 크더라도 조직과 인적자원의 규모가 작은 전문도서관의 경우 소수의 사서들을 중심으로 치밀하고 혁신적 운영을 통해 높은 점수를 획득하고 있어 대조적이었다. 또한 높은 점수를 받은 평가지표는 3.2 이용자 편의시설, 4.6 정보자원의 다양성, 3.3 전산 시스템 운영환경, 5.2 봉사대상자 1인당 전자원문 다운로드

건수 순이었다. 반면 낮은 점수를 받은 평가지표는 2.7 도서관 직원의 장기 교육훈련 참여 실적, 2.5 도서관 직원 중 석사학위 이상 및 복수학위 소지자의 비율, 5.6 주제전문 서비스, 2.4 도서관 직원 중 1급 정사서 직원의 비율 순이었다. 5개 평가영역 중 인적자원이 가장 낮은 43% 수준인 반면 시설환경은 가장 높은 85% 수준으로 두 배에 가까운 큰 편차를 보였다. 이는 평가지표 개발 과정에서 시설환경 영역은 최소의 요건 개념을 반영해 개발했기 때문이었다.

결론적으로 STIMA 전문도서관 평가지표 TFT에서 개발된 평가지표는 2008년도 전문도서관 운영평가에 직접 사용되어도 손색이 없을 정도로 판단되었다. 그러한 판단의 배경에는 2007년도 시범평가 당시 이에 참여한 5개 전문도서관이 100점 만점에 64-74점 범위로 평균 69점 수준인데 반해 본 연구팀의 연구과정에서 예상 평가점수가 50-70점 수준으로 하향되었고 모의평가 결과도 43-75점에 평균 60점 수준이지만, 시범평가시의 대학도서관 평균 54점에 비하면 전체 관중의 평균치에 더 근사하기 때문이었다. 또한 평가경험이 상대적으로 많은 대학도서관과 달리 그동안 전문도서관에는 평가라는 용어 자체가 거리가 먼 환경이었기 때문에 운영평가가 지속되면 전문도서관들도 이에 적응하여 정보자원과 정보서비스를 개선하여 곧 높은 점수를 얻을 것으로 판단되기 때문이었다.

## 6. 결론

국내외를 막론하고 전문도서관에 대한 국가 지원정책이 미비한 이유는 전문도서관의 범위가 넓고 다양하며, 설립주체가 공공기관이 아닌 사기업체가 대부분이며, 전문도서관 설립의 주목적이 모체기관 직원들을 위한 정보서비스로 자율적 운영에 치중했기 때문이다. 이런 어려운 현실하에서 국내 전문도서관 전체를 대상으로 운영평가를 시도한다는 사실은 무모하게 보일지 모르지만 전문도서관 운영평가가 전문도서관 육성정책의 출발점이 될 수 있다는 점에서 매우 뜻깊은 일이다.

본 연구에서 제시한 전문도서관 운영평가 지표는 비교적 현황파악이 수월하고 일정 수준을 유지하고 있는 인문, 사회, 과학기술 분야 공립 전문도서관들을 대상으로 하고 있으며, 이들 기관에 우선적으로 적용할 수 있는 운영평가 지표에 주안점을 두었다. 개발된 평가지표는 5개 영역에 걸쳐 18개 평가항목과 36개 평가척도로 구성되어 총 100점을 만점으로 하고 있다. 세부적으로 도서관경영 분야 15점, 인적자원 분야 15점, 시설환경 분야 10점, 정보자원 분야 25점, 그리고 정보서비스 분야 35점으로 구성되어 있으며, 평가지표에 필요한 용어정리 및 상세해설과 평가설문지를 포함하고 있다.

2008 전문도서관 운영평가와 본 연구에 근거한 전문도서관 운영평가의 기대효과는 다음과 같다. 첫째, 운영평가를 통한 전문도서관

운영 현황 정보가 국가 전문도서관 육성정책의 밑거름이자 토대 역할을 할 수 있다. 둘째, 평가 결과에 따른 기관 서열화보다는 업무개선 효과에 치중할 수 있는 평가지표를 수립해 전문도서관 스스로 자관의 장단점을 파악할 도구를 제공함으로써 업무개선 단초로 사용할 수 있다. 셋째, 전문도서관에서 수행해야 할 최소 수준의 정보서비스 기준을 제시함으로써 모체기관의 도서관 지원을 이끌어내는 참고자료로 사용할 수 있다.

이러한 기대효과의 확보를 위해 본 연구에서 개발된 전문도서관 운영평가 지표의 의의는 다음과 같다. 첫째, 2007년도 도서관정보정책기획단에서 개발된 평가지표를 발판으로 했기 때문에 지속성과 일관성을 유지하고 있다. 둘째, 2007년도 전문도서관 시범평가 당시보다 4차례 회의와 e-mail 통보 및 사전 설명회 등 전문도서관 현장에서 근무하는 전문가의 의견을 더 많이 반영했고 동의 절차도 거쳤기 때문에 수용 가능성을 제고하였다. 셋째, 설문조사와 모의평가 등 평가지표에 대한 타당성 조사를 실시하여 개발된 평가지표에 신뢰성과 권위를 부여하였다.

그럼에도 불구하고 새로 개발된 전문도서관 운영평가 지표의 한계와 문제점은 다음과 같다. 첫째, 평가대상 전문도서관의 적극적 참여 유인책과 함께 정부출연연구소 전문도서관의 기관평가 제도와 연계방안이 제시되어야만 한다. 둘째, 평가정보의 공개로 인한 문제점으로 인해 평가의 회피 가능성이 존재하거나 이중

적 현황 및 통계 유지와 이에 따른 갈등이 존재할 수 있다. 셋째, 도서관 예산(재화자원) 부분은 직접 평가하지 않고 정보자원 영역에 포함해 평가하게 되어 다른 관종의 평가지표와 상이하게 보일 수 있다. 넷째, 인문사회 분야 전문도서관이나 기업체 전문도서관의 의견 수렴이 다소 부족하다. 다섯째, 본 연구과정에 수행한 모의평가가 최종 점수만을 분석 대상으로 하여 보다 구체적인 분석이 실시되지 못했다. 여섯째, 함께 실시되는 전문도서관 통계 조사표와 전문도서관 평가설문지가 완전히 일치하지 않아 평가대상 기관에게 이중 업무부담이 발생하게 된다. 마지막으로 평가 주체를 명확히 하고 그 담당부서에서 작성된 평가 설문지의 내용에 대한 검증 방법과 체계를 형평성과 신뢰성이 있도록 확립해야 한다.

그동안 국내에는 전무했던 전문도서관에 대한 평가지표가 2007년도 시범평가를 거쳐 2008년에 다시 개발되고 그 타당성을 조사하여 분석한 것은 나름대로 큰 의미가 있다고 본다. 그러나 실제 운영평가를 통해 도출된 문제점을 반영하여야 하므로 평가지표상의 많은 문제점들은 후속 연구를 통하여 보완되기를 기대한다. 특히 평가영역간 배점 차이의 타당성과 논리성 확보에 대한 후속 연구가 필요하며, 새로운 정보통신 기술을 이용한 정보서비스 항목이 평가에 적절히 반영될 수 있도록 노력해야만 한다. 또한 전문도서관 평가지표의 지속적인 보완 개발을 위해 이번에 개발된 평가지표는 앞으로 매년 실시될 평가결과와 기타

실태조사를 통해 획득하는 통계자료, 그리고 전문가 및 이해관계자들을 대상으로 한 광범위한 델파이조사 등을 통해 계속 수정되어야 할 것이다. 새로 개발된 평가지표를 통해 긍정적 목적으로 지속적인 전문도서관 운영평가와 그 제도화가 담보되어야만 전문도서관과 그 업무의 발전도 기대할 수 있을 것이다.

### 참고문헌

- 과학기술정보관리협의회. 2007. 『전문도서관의 사서 수 및 도서관 규모 기준』. 서울: 한국도서관협회.
- 과학기술정보관리협의회. 2008. 『전문도서관 운영평가 지표 재개발』. 서울: 문화관광부 도서관정보정책기획단.
- 곽병희, 이두영. 2002. 디지털 환경에서 대학도서관 평가지표 개발에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 19(4): 257-296.
- 곽철완, 곽동철, 노동조, 노영희. 2008. 대학도서관 평가지표 개발 연구. 『한국문헌정보학회지』, 42(2): 147-170.
- 김윤실. 2002. 『전문도서관의 서비스 품질 평가에 관한 연구』. 박사학위 논문, 연세대학교 대학원.
- 도서관정보정책기획단. 2008. 미발행 각종 내부 회의자료.
- 도서관평가위원회 전문도서관 소위원회. 2007. 『전문도서관 평가지표 개발』. 서울: 문화관광부 도서관정보정책기획단.
- 문성빈, 이지연. 2006. 공공도서관 평가제도 연구. 『학술발표논문집』, 21: 127-150.
- 박희숙. 2008. 『전문도서관 평가지표 개발에 관한 연구』. 박사학위 논문, 이화여자대학교.
- 서혜란. 2004. 미국의 대학평가인정기준에 나타나는 대학도서관 평가기준의 최근 동향. 『한국비블리아』, 15(2): 255-270.
- 윤희운. 2001a. 국내 대학도서관의 평가모형 개발에 관한 연구. 『한국도서관정보학회지』, 32(4): 45-75.
- 윤희운. 2001b. 국내외 대학도서관 평가지표의 비교분석. 『정보관리학회지』, 18(3): 239-263.
- 윤희운. 2001c. 대학도서관의 평가지표의 다의성과 지향성. 『한국도서관정보학회지』, 32(3): 91-115.
- 조찬식. 2006. 의학도서관의 경영 실태에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 40(2): 263-280.
- 한국교육학술정보원. 2005. 『대학도서관 평가제도 개선방안에 관한 연구』. 서울: 한국교육학술정보원.
- 한국도서관협회 도서관기준작성특별위원회 편. 2003. 전문도서관기준. 『한국도서관기준』. 서울: 한국도서관협회.
- 홍명자. 2006. 법학전문대학원 법학전문도서관의 기준에 관한 연구. 『한국도서관정보학회지』, 37(2): 345-373.
- 홍현진. 2005. 도서관의 정보서비스 품질평가 연구에 관한 고찰. 『한국도서관정보학회지』, 36(2): 115-125.

- 하계학술발표』, (2005): 121-147.
- 황재영, 이응봉, 김종환. 2007. 디지털도서관의 e-서비스품질 평가에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 41(3): 55-79.
- Medical Library Association, 2002. "Standards for Hospital Libraries 2002." *Journal of Medical Library Association*, 90(4): 465-472.
- Medical Library Association, 2005. "Standards for Hospital Libraries 2002 with 2004 Revisions." *Journal of Medical Library Association*, 93(2): 282-283.
- Poll, Roswitha, 2007. Quality Measures for Special Libraries, World Library and Information Congress: 73rd IFLA General Conference and Council, 19-23 August 2007, Durban, South Africa.  
<<http://www.ifla.org/IV/ifla73/papers/152-Poll-en.pdf>>.
- Poll, Roswitha and Peter te Boekhorst, 2007. *Measuring Quality: Performance Measurement in Libraries*, 2nd rev. ed. Munich: K.G. Saur.
- Spiller, David, 1998. UK Special Library Statistics: the Challenge of Collecting and Analysing Data from Libraries in the Workplace, 64th IFLA General Conference, 16-21 August 1998, Amsterdam, Netherlands.  
<<http://www.ifla.org/IV/ifla64/052-134e.htm>>.